



Служба финансового уполномоченного

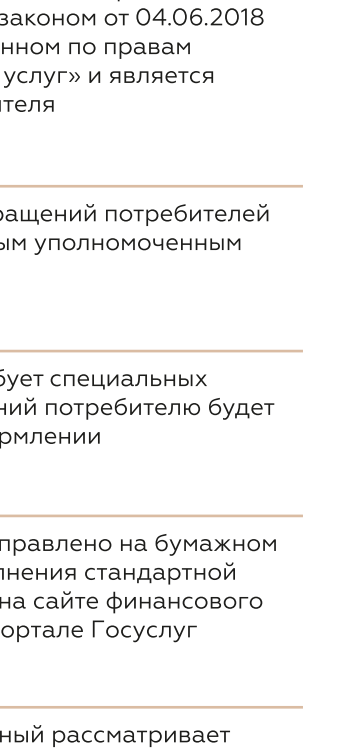


Новый порядок урегулирования споров потребителей с негосударственными пенсионными фондами

Вниманию клиентов негосударственных пенсионных фондов

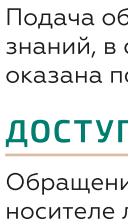
С 1 января 2021 года действует новый порядок урегулирования споров с негосударственными пенсионными фондами (НПФ).

С 11 декабря 2023 года споры, связанные с неправомерным переводом пенсионных накоплений, также подлежат рассмотрению (досудебному урегулированию) финансовым уполномоченным.



Если негосударственный пенсионный фонд

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.



ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по защите прав потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений потребителю будет оказана помощь в его оформлении

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено на бумажном носителе лично путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного или на портале Госуслуг

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 или 20* рабочих дней. В случае проведения экспертизы рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 или 15* рабочих дней

* по обращениям, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к НПФ, заключившему с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшему ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

СПОР ИМУЩЕСТВЕННОГО ХАРАКТЕРА

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные споры, связанные с заключением, исполнением или прекращением пенсионного договора и (или) договора об обязательном пенсионном страховании, независимо от размера требования потребителя к НПФ.

НЕ ИСТЁК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трёх лет.

Финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если причины пропуска срока будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.

СОБЛЮДЕНЫ ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПО ОПРЕДЕЛЁННЫМ СПОРАМ

Обращения с требованием потребителя о возврате предыдущему страховщику средств пенсионных накоплений в связи с незаключением с новым НПФ договора об обязательном пенсионном страховании должны быть направлены до установления накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений.

Если спор не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, для защиты своих прав вы вправе обратиться в суд.

Примеры договоров, в рамках которых могут возникнуть споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

- договор об обязательном пенсионном страховании (ОПС);
- договор негосударственного пенсионного обеспечения (НПО);
- договор досрочного негосударственного пенсионного обеспечения (ДНПО).

Примеры споров, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

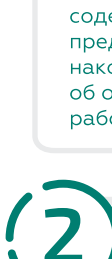
Имущественные требования, связанные с несогласием потребителя:

- с приостановлением пенсионных выплат;
- с размером пенсионных выплат, в т.ч. правопреемникам;
- с отказом в пенсионных выплатах или датой начала выплат, в т.ч. правопреемникам;
- с прекращением пенсионных выплат;
- с нарушением срока пенсионных выплат;
- с неправомерным переводом пенсионных накоплений (требование потребителя к НПФ о возврате предыдущему страховщику средств пенсионных накоплений в связи с незаключением с НПФ договора об обязательном пенсионном страховании).

Примеры споров, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

- обращение к финансовому уполномоченному с требованием потребителя к НПФ о возврате предыдущему страховщику средств пенсионных накоплений в связи с незаключением с НПФ договора об обязательном пенсионном страховании, направлено после установления накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и (или) единовременной выплаты средств пенсионных накоплений;
- прошло более трёх лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (исключение: восстановление финансовым уполномоченным срока подачи обращения на основании заявления потребителя по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными);
- у НПФ отозвана (аннулирована) лицензия;
- НПФ находится в процессе ликвидации, ликвидирован, прекратил своё существование или был признан фактически прекратившим свою деятельность;
- требование потребителя связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- иные споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному



Направьте заявление о восстановлении нарушенного права в НПФ, который ненадлежащим образом исполнил свои обязательства по договору (оказал финансовую услугу)

Негосударственный пенсионный фонд должен направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление о восстановлении нарушенного права было направлено вами в электронном виде по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного, и со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- 30 календарных дней в иных случаях.

- По заявлению о восстановлении нарушенного права, содержащему требования потребителя о возврате предыдущему страховщику средств пенсионных накоплений в связи с незаключением с НПФ договора об обязательном пенсионном страховании, — 20 рабочих и 40 календарных дней соответственно.



Направьте обращение финансовому уполномоченному, если вы:

- не согласны с принятым решением НПФ или не получили ответ от НПФ в установленный срок;
- заключили с НПФ соглашение, содержащее сведения о незаключении договора об обязательном пенсионном страховании.

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru или на портале Госуслуг;
- на бумажном носителе по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».



Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в негосударственный пенсионный фонд.

Решение подлежит исполнению негосударственным пенсионным фондом не позднее срока, указанного в решении.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к негосударственному пенсионному фонду

К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления о восстановлении нарушенного права в НПФ;
- 2 копию ответа НПФ на ваше заявление о восстановлении нарушенного права (при наличии);
- 3 копию договора с НПФ (при наличии);
- 4 по спорам, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений, в том числе: информацию о заключении с НПФ соглашения и само соглашение (при наличии) или материалы, необходимые для проведения независимой почерковедческой экспертизы (в том числе документы, содержащие подписи потребителя, выполненные до возникновения спора (при их наличии));
- 5 копии иных документов по существу спора.

Контакты

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ»

www.finombudsman.ru

